

# Els arxius a l'era de l'accessibilitat

Elizabeth Yakel

L'Amàlia seu davant l'ordinador a Barcelona. És mitjanit i l'endemà ha de lliurar un treball sobre Cervantes. Pensa que seria bo poder comparar la primera i la segona edició de les traduccions a l'anglès de *Vida y hechos del ingenioso hidalgo Don Quixote de la Mancha* de Thomas Shelton. L'Amàlia fa una cerca a Internet i troba que les primeres edicions, publicades el 1612, estan disponibles a Madrid, a la Biblioteca Nacional, i a Barcelona, a la Biblioteca Central. El registre bibliogràfic a la Biblioteca Nacional fa constar abans el nom de la persona per encàrrec de la qual es va imprimir el volum (Ed Blounte) que el del traductor. Troba una segona edició, amb una polèmica data de publicació, que oscil·la entre 1617 i 1620, a la Universitat de Michigan, a Ann Arbor, Michigan. No n'hi ha cap de disponible en línia. Si tingués més temps, podria apropar-se a la biblioteca de Barcelona, i potser a la de Madrid, però no podria anar fins a Ann Arbor per fer una ullada al volum descrit com "enquadernat per Zaehnsdorf en tafilet granat amb un rivet interior d'or" amb la dedicatòria del traductor. Malgrat això, pot accedir a les traduccions de Shelton a través de dos llocs en línia, el primer a [www.bartleby.com](http://www.bartleby.com), i el segon al Gavilan College, <http://hhh.gavilan.edu/fmayrhofer/spanish/shelton/>. També troba el lloc web de la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes <http://www.cervantesvirtual.com/index.shtml>.

La imatge suscita sentiments diversos: l'angoixa d'haver d'enllestir els treballs universitaris a l'últim moment, la frustració quan no es troba allò que es busca a la xarxa i la concentració que suposa la cerca d'un context per comprendre el contingut. Pel que fa a la gestió de documents, els arxius han passat per diferents èpoques, en especial en els àmbits de la disposició, la descripció i la consulta. Fins als anys setanta, l'atenció se centrava en la disposició i el control físic. Els materials s'introduïen en calaixeres i es creaven llistes de continguts concises, per tal d'assolir un control mínim. En aquestes llistes d'inventari hi havia poca informació contextual. S'esperava que l'investigador o la investigadora hi aportés el context.

Al final dels anys setanta, els arxius van començar a entrar a l'època descriptiva. Van sorgir les eines de cerca modernes amb la corresponent

informació contextual. La introducció de registres MARC, Machine Readable Catalog [catalogació en format llegible per màquina] als Estats Units va iniciar un moviment d'estandardització de les pràctiques descriptives. L'èmfasi es va traslladar al control intel·lectual i va posar en mans de l'investigador el context del registre. Ara, l'època de la descripció ha donat pas a l'època de l'accés, en què els arxivers s'han trobat a partir dels anys noranta. Augmentar l'accés comporta que els arxivers han d'introduir en línia imatges digitals i productes documentals (informació abreujada sobre registres, als Estats Units majoritàriament eines de cerca i registres MARC) per als investigadors.

No se sap si això ha fet que l'accessibilitat s'incrementés de manera considerable. Accessibilitat no és sinònim d'accés. L'accessibilitat inclou els processos cognitius que l'investigador ha de fer seus per tal de comprendre la informació arxivística que se li proporciona. Mentre que l'accés als arxius ha crescut de manera exponencial, l'accessibilitat ha quedat enrere. Aquest article se centra en els quatre factors necessaris per transformar els arxius i encaminar-los cap a l'era de l'accessibilitat: instruments de cerca, formació dels investigadors, serveis arxivístics i mètodes d'avaluació.

## Instruments de cerca

L'Amàlia té la intenció de visitar un amic a la Universitat de Michigan (UM) durant un semestre. Ha acabat la tesi sobre Espanya i les Filipines, i ha fet servir el Philippine Photographs Digital Archive [Arxiu Digital Fotogràfic de les Filipines] de la UM per il·lustrar la seva tesi. Encara que ha accedit a les fotografies a distància, en vol veure algunes en persona. També ha localitzat a la Biblioteca Bentley de la UM els *Harry H. Bandholtz Papers*, els documents del governador de la província de Tayabas i cap de la policia filipina a principis del segle XX.

El juliol de 2004 hi havia aproximadament 240.000 registres MARC per a col·leccions d'arxius a la base de dades de l'Online College Library Center [Centre bibliotecari universitari en línia]<sup>1</sup>. L'altra gran xarxa bibliogràfica dels Estats Units, patrocinada pel Research Libraries Group [Grup de Biblioteques de Recerca], el gener de 2005, comptava a la seva base de dades amb 765.133 registres MARC i 47.919 eines de cerca de textos sencers<sup>2</sup>. L'Online Archive of California [Arxiu en línia de Califòrnia] té disponibles en el seu lloc web més de 120.000 imatges, 50.000 pàgines de documents, cartes i històries orals, així com 8.000 guies de col·leccions<sup>3</sup>. Encara que el nombre de productes documentals per als materials d'arxiu, així com les imatges reals digitalitzades, és impressionant, el nombre d'eines de cerca en línia i d'imatges digitals de

materials d'arxiu es dispararia si examinéssim els llocs web individuals dels arxius dels Estats Units i d'Europa. Sembla que els somnis dels historiadors dels anys seixanta i d'abans s'han fet realitat. Però han marcat alguna diferència totes aquestes possibilitats d'accés? Com s'ha produït aquesta diferència? Podríem fer alguna altra cosa per facilitar encara més l'accés a aquesta informació? La resposta a totes aquestes preguntes és sí.

A continuació examinem la qüestió de l'accessibilitat, ja que està relacionada amb les eines de cerca en línia. Les eines de cerca són eines decisives perquè presenten la informació més detallada possible sobre les col·leccions. En el procés de transferència (transformació?) de les eines de cerca de documents en paper a documents digitals, se'n modifica tant el contingut com l'objecte físic. Això planteja problemes d'accessibilitat als investigadors en dos aspectes: en primer lloc, la presentació de la informació a l'eina de cerca, tant pel que fa al contingut com al context; en segon lloc, l'arquitectura i la interfície informatives de l'eina de cerca en línia.

## Contingut i context

La separació del contingut (tema en els registres) i el context (procedència de la informació) és un distintiu de la presentació de registres d'arxius. Els arxivers sabem que comprendre el context o la procedència dels registres és essencial per interpretar els materials i determinar-ne el valor d'autenticitat. També sabem que identificar el contingut és important per donar resposta a qüestions d'investigació. La manera com aquestes parts de la descripció arxivística es relacionen i funcionen de manera conjunta és una part essencial de l'experiència arxivística.

A l'univers del paper, les àrees de les eines de cerca corresponents al contingut i al context es trobaven separades físicament. Els investigadors podrien distingir clarament una divisió entre el context, la nota bibliogràfica o l'historial administratiu, i el contingut, la nota d'abast i les llistes de continguts. Al món digital, aquestes divisions no estan tan diferenciades. Els motors de cerca recuperen informació sobre el contingut i el context sense fer cap distinció. ¿Com sap l'investigador que una col·lecció documenta la interacció d'un traductor amb un manuscrit de Cervantes i no conté el manuscrit en si? ¿Hauríem de crear nous paradigmes per cercar el context i el contingut que oferissin una millor especificitat i diferenciació?

Els productes documentals en línia també confonen la naturalesa del context (procedència, autoria). Sovint el context no és clar, i sense la mediació de l'arxiver de referència al món digital pot ser difícil trobar una explicació. Per exemple, als registres bibliogràfics, el creador o la procedència dels materials d'arxiu s'identifiquen a través de l'etiqueta de l'autor. Tanmateix, les funcions d'aquests *autors* d'arxius són diver-

ses. Un *autor* pot ser el creador real (persona), una persona jurídica, un recollidor o un narrador d'una història oral, entre d'altres. Els sistemes en línia també presenten informació sobre altres autors, la qual cosa augmenta el nivell de confusió. La refosa de la procedència a la categoria d'*autor* s'agreuja pel fet que els sistemes presenten aquesta informació de maneres diferents.

L'altra qüestió relativa al context en el món digital és que no es troba delimitada per la pàgina en suport paper. Els arxivers han d'expandir la noció que tenen de context més enllà de la de nota textual. El context podria incloure connexions dinàmiques respecte de la procedència real de la informació (potser registres EAC, Encoded Archival Context [context arxivístic codificat], que documentin els creadors), vincles als articles i llibres que els registres han emprat, diaris interactius personals dels investigadors sobre la col·lecció o el tema, o *wikis* (documents redactats en col·laboració) de classes d'història on es discuteixin diferents aspectes dels registres. Aquestes aplicacions digitals es podrien començar a utilitzar com a modernes glosses i sistemes de notació, unes eines que van ser molt importants a l'edat mitjana per a l'establiment de l'erudició i la comparació de manuscrits perquè en determinen l'exactitud i l'autenticitat. Afegir el context a aquests tipus de sistemes de citació permetria que tant la recerca com l'erudició sortissin del dipòsit (la base de dades central) i ajudessin els investigadors a entrar en contacte amb les fonts primàries de maneres noves i diferents.

## Arquitectura i interfície informatives

Tal com s'ha discutit anteriorment, la presentació de la informació en un entorn en línia és fonamental per augmentar l'accessibilitat. Els dissenyadors de pàgines web són plenament conscients dels conceptes de la psicologia cognitiva que expliquen com aprenem, recordem i ens concentrem. Els bons dissenyadors d'interfícies fan servir aquests conceptes per dissenyar llocs que siguin més accessibles des del punt de vista cognitiu. Examinem un exemple de disseny que té en compte els principis cognitius. Comprendre la memòria humana és decisiu per assolir una arquitectura informativa eficaç, així com per al disseny d'estructures de navegació. Els visitants nous d'un lloc web confien en la seva memòria a curt termini per orientar-se en la navegació i la localització d'informació. Tanmateix, la memòria a curt termini és limitada pel que fa a la quantitat de dades que pot emmagatzemar d'un sol cop. Així doncs, els llocs web s'haurien de dissenyar per reduir la quantitat d'informació que un visitant ha de retenir a la memòria a curt termini. Hi ha mecanismes múltiples que es poden fer servir amb aquest finalitat, incloent-hi la col·locació sistemàtica d'informació similar en una pàgina i l'ús de menús desplegable. Altres tipus de dissenys que faciliten la

memorització són els que van deixant "pistes" cognitives o de navegació, de manera que els investigadors poden tornar enrere fins a arribar a una col·lecció d'arxius, o desfer el camí fins a una recerca anterior reeixida, i tornar a executar la recerca o canviar-la per una de nova.

Una altra àrea important que s'ha de tenir en compte en el disseny de llocs web d'arxius, així com en la presentació de la informació, és l'argot arxivístic. L'argot, les pràctiques i les suposicions arxivístiques estan integrats en els nostres llocs web. Hem de fer aquests llocs més transparents i autodescriptius. Una anàlisi detallada dels llocs web d'arxius mostra que la terminologia arxivística s'usa sovint en funcions diverses, com en els paràmetres de recerca, la identificació de les seccions d'una eina de cerca i, fins i tot, a les abreviacions i la taquigrafia arxivístiques d'aquestes pistes<sup>4</sup>. A la xarxa, els arxius no poden continuar exigint que els usuaris siguin experts –o suposant que ho són.

En el procés de transformació de les eines de cerca d'arxius de la versió impresa a la digital, els arxivers no han reeixit en el replantejament de l'estructura global d'aquests documents. De fet l'estàndard EAD, Encoded Archival Description [descripció arxivística codificada], utilitzat als Estats Units, es basa en un conjunt d'estàndards per codificar bibliografia, anomenat TEI, Text Encoding Initiative [iniciativa per a la codificació de textos]. El TEI té com a objectiu representar l'estructura exacta de novel·les literàries, poemes o assaigs en línia tal com es publiquen. Els creadors de TEI van suposar amb tota la raó que la interpretació i la presentació del contingut estructural per a aquests materials era important en l'entorn en línia. Malgrat això, l'estructura de les eines en la cerca d'arxius no està impregnada d'aquest plantejament. La majoria d'eines de cerca a la xarxa conserven el format i l'estructura de la versió en paper, i ara ha arribat el moment de redissenyar completament la representació de les eines de cerca en línia i de determinar la manera com els investigadors podrien utilitzar de manera més eficaç la informació que contenen, més que no pas centrar-se en la conservació del format documental de l'eina de cerca. Els estudis que he portat a terme sobre recerca arxivística han demostrat que la majoria dels usuaris no estan gaire familiaritzats amb l'estructura de les eines de cerca i tenen problemes per localitzar informació en aquests documents<sup>5</sup>. Una presentació més dinàmica de la informació seria més útil per a aquests usuaris.

Encara que ens agradaria que els investigadors que fan servir les nostres col·leccions pensessin com a arxivers, una de les realitats d'Internet és que individus que no havien pensat mai a fer servir fonts primàries ara hi tenen accés. Això suposa a la vegada un repte i una oportunitat per als arxivers. El repte consisteix a explicar els nostres sistemes fent ús d'una terminologia comuna que permeti als usuaris emprar-la sense mediació, i incrementar d'aquesta manera l'accessibilitat. L'oportunitat és que si els arxivers poguéssim aprofitar l'energia i entusiasme d'aquest entorn digital, podríem guanyar un suport considerable i l'apreciació dels nostres serveis.

## Formació arxivística dels investigadors

L'Amàlia ha après com fer ús dels arxius en algunes classes d'història a Espanya. Tanmateix, pensa que l'ús dels arxius podria ser una mica diferent als Estats Units. Mentre l'Amàlia es prepara per al viatge als Estats Units, troba i segueix un curs en línia a la Universitat Estatal de Califòrnia a Fullerton. Aquest curs li proporciona informació sobre recursos de cerca en línia que desconeixia, i també li ofereix una visió general sobre què descartar quan consulti arxius als EUA<sup>6</sup>.

La formació arxivística dels investigadors és un factor decisiu en el procés d'augmentar l'accessibilitat dels arxius. Els investigadors que cerquen a la xarxa i fan servir materials d'arxiu en línia no entren gairebé mai en contacte amb l'arxiver de referència. La naturalesa canviant de la mediació a l'entorn en línia fa que la formació dels investigadors sigui cada cop més important. Hi ha poques investigacions sobre el contingut real del que generalment anomenem *orientació arxivística*. Una cosa és clara: la manera de pensar dels arxiviers s'hauria de modificar i s'hauria d'apartar del paradigma d'orientació per anar cap a una concepció més inclusiva de la formació en investigació d'arxius, que tractés de manera més àmplia "la familiarització amb la informació de les fonts primàries" i que fes més accessible la informació arxivística. Abans que tingui lloc aquest canvi, els arxiviers hem de tornar a examinar què és el que hauríem d'ensenyar sobre la cerca dels registres d'arxius, l'anàlisi de productes documentals i l'ús de fonts primàries tant als arxius físics com als arxius en línia. Els arxiviers també hauríem de reflexionar sobre quan i on s'hauria de dur a terme aquesta formació.

### **Intel·ligència arxivística: què hauríem d'ensenyar?**

Els investigadors requereixen tres formes de coneixement per tal d'usar eficaçment els registres d'arxiu: el coneixement de la matèria (tema), l'alfabetització digital i el que nosaltres en diem intel·ligència arxivística<sup>7</sup>. El coneixement de la matèria o del tema es refereix a la comprensió del tema que s'està investigant; per exemple els manuscrits de Cervantes, la política de la Guerra Freda, o l'evolució d'una llei. S'ha demostrat que el coneixement de la matèria és un factor important en la recuperació d'informació a les biblioteques i a la bibliografia de les ciències de la informació<sup>8</sup>. L'alfabetització digital és la "pràctica de la crítica, l'anàlisi i la pedagogia segons la qual els textos es llegeixen com si fossin objectes, i els objectes com si fossin textos"<sup>9</sup>. Aquesta és l'habilitat d'interpretar els registres i de determinar-ne el valor com a prova. La intel·ligència arxivística inclou diversos àmbits de coneixe-

ment conceptual que els investigadors han de conèixer al llarg de la recerca, la selecció i les fases d'ús de la recerca de fonts primàries. Les dimensions de la intel·ligència arxivística són: 1) coneixement de la teoria, pràctica i procediments d'arxivament; 2) estratègies per reduir la incertesa i l'ambigüitat quan els problemes poc estructurats i les solucions mal definides són la norma; 3) habilitats intel·lectuals o l'habilitat de comprendre la connexió entre les representacions de documents, activitats i processos, i l'objecte o el procés en qüestió que s'està representant.

Aquestes àrees conceptuais més àmplies es poden perfilar encara més. El coneixement de la teoria, la pràctica i els procediments de l'arxivament implica: 1) el reconeixement de la terminologia arxivística, així com la comprensió conceptual dels arxius; 2) la interiorització de les normes; 3) l'habilitat d'avaluar el propi coneixement i el de l'arxiver de referència. Aquestes tres àrees cobreixen un àmbit ampli de coneixement i habilitats que semblen estar relacionades amb l'ús de les fonts primàries i amb la navegació a les institucions on de fet s'emmagatzemen els arxius.

Les estratègies per reduir la incertesa i l'ambigüitat dels arxius són fonamentals, ja que la majoria de les consultes que tenen a veure amb les fonts primàries representen problemes sense estructuració. Dues d'aquestes estratègies són el desenvolupament de criteris de cerca com a mitjà per estructurar problemes mal estructurats i l'habilitat per formular preguntes al personal dels arxius, així com als registres en ells mateixos. Reitman apunta que un problema poc estructurat consisteix en *"one or more parameters the values of which are left unspecified as the problem is given to the problem solving system"*<sup>10</sup> (pàg. 141). Aquests tipus de problemes són comuns als arxius on sovint no es coneix l'existència de proves, els sistemes de recerca i recuperació són complexos, i/o les proves requereixen interpretació i poden ser ambigües. Les estratègies de cerca per a la mateixa consulta varien d'un dipòsit a l'altre, a causa de les diferències en l'estructura institucional, les pràctiques de conservació de registres i els registres disponibles. Per exemple, investigar l'origen de l'atletisme femení en dues universitats exigiria l'ús de diferents eines d'accés, la consulta de registres diversos i l'avaluació de diferents tipus de proves (actes de les juntes, registres de l'oficina d'atletisme, la correspondència del responsable de l'activitat). El millor document que trobem en un dipòsit pot variar considerablement del que trobem en un altre. A més, moltes consultes d'arxius donen com a resultat solucions mal estructurades, ja que les fonts són interpretades i reinterpretades.

Les capacitats intel·lectuals inclouen l'habilitat de comprendre les representacions de documents, activitats i processos (Zuboff, 1988, pàgs. 75-80). Aquestes capacitats són una part important del desenvolupament d'un marc global per a la resolució de problemes als arxius. Hi ha diverses dimensions de capacitats intel·lectuals, entre les quals hi ha

l'habilitat de planejar una estratègia global de recerca i la comprensió de com els productes documentals representen una font primària o ens adrecen a una. Un investigador ha de trobar connexions significatives mentre avança a través d'un procés de recerca, i desenvolupar l'habilitat d'actuar de manera eficaç sobre aquestes connexions. En particular, l'habilitat de visualitzar col·leccions a través de representacions està adquirint cada cop més importància, a mesura que augmenta el nombre de productes documentals en línia. A l'entorn en línia, és possible que els investigadors trobin versions múltiples del mateix registre o col·lecció. Per exemple, a la Universitat de Michigan es pot accedir potencialment a cinc representacions diferents de la mateixa col·lecció de manuscrits en dos nivells diferents de granularitat (un registre MARC i una eina de cerca EAD) a través de la Library of Congress – OCLC [Biblioteca del Congrés] i de la biblioteca digital local. Es desconeix la manera com els investigadors s'aclareixen amb sistemes d'accés als arxius complexos i sobreposats, però aquesta és una altra característica important de la intel·ligència arxivística.

Si els arxiviers comencessin a centrar l'educació arxivística dels investigadors en la intel·ligència arxivística, la situació podria diferir en gran mesura dels esforços actuals. Si se centrés l'atenció en els principis de l'arxivística, la formació posaria l'èmfasi en la comprensió conceptual d'aquests principis, la interiorització de les normes i l'habilitat d'avaluar el propi coneixement i el de l'arxiver de referència. Aquest plantejament incrementaria l'accessibilitat a totes les col·leccions d'arxius, amb més efectivitat que el paradigma formatiu actual que se centra a ajudar l'investigador a completar el seu projecte en un dels arxius.

## **Com formar l'usuari en arxivística**

Ara els arxiviers fan servir tant la formació tradicional de tipus presencial com la formació en línia per impartir els coneixements d'arxivística a l'investigador. Tot i així, el paradigma actual per a la formació en investigació d'arxius està molt concentrat en l'ensenyament presencial. Encara que les classes adrecen l'usuari a recursos arxivístics més generals, molts encara se centren a portar a terme la cerca del dipòsit de partida. A més, no s'ha realitzat cap avaluació adequada del pla d'estudis de formació en investigació d'arxius. Què hauriem d'ensenyar? Existeixen models reconeguts?

L'augment de cursos en línia, potser com a resultat de la disponibilitat d'altres informacions interconnectades, ha estat la primera oportunitat de què han disposat els arxiviers per visualitzar en detall el contingut de l'educació dels usuaris dels arxius<sup>11</sup>. Pròpiament, la formació en línia d'arxivística proporciona oportunitats tant als arxiviers com als investigadors. Aquesta ha estat la primera oportunitat que els arxiviers han tingut de veure el que altres ensenyen en realitat a les classes de formació

en arxivística dels investigadors. Ara que aquesta comparació és factible, ha arribat el moment d'iniciar una discussió en tot l'àmbit de la professió sobre la matèria.

La segona qüestió, i potser la més profunda, és el fet que la majoria de cursos es dirigeixen a estudiants universitaris com l'Amàlia. Els arxivers han d'impulsar la introducció formal als arxius ja des de les escoles de primària. Investigacions recents realitzades a la comunitat psicològica educativa s'han centrat en les fonts primàries. Wineberg, entre d'altres, ha demostrat el valor d'usar fonts primàries com a mitjà per promoure el pensament crític a les classes de primària<sup>12</sup>. Aquesta investigació s'ha inclòs en molts estudis socials estatals i federals i a la pauta històrica dels Estats Units. Com a resultat, professors i estudiants estan descobrint les fonts primàries digitalitzades i els arxius físics<sup>13</sup>. Tanmateix, en molts casos, l'ensenyament de les habilitats per desenvolupar el pensament crític es basa en conjunts de documents predefinits. Als estudiants no se'ls ensenyen les habilitats informatives o arxivístiques perquè ells mateixos busquin, seleccionin i identifiquin els registres més adequats. En el millor dels casos, aquests exercicis a l'aula es combinen amb una "orientació arxivística" enfocada a ensenyar als estudiants com fer servir un arxiu per a un projecte. Aquest plantejament formatiu no ajuda gaire a promoure l'aprenentatge continuat o l'habilitat d'usar de manera independent les fonts primàries. Idealment, la formació arxivística s'hauria d'iniciar aviat, a l'escola primària, i hauria de representar el corol·lari de la visita a l'escola local o a la biblioteca pública.

## Serveis arxivístics: més enllà del taulell de consulta

L'Amàlia, la nostra estudiant hipotètica, està molt interessada en els documents de Harry Hill Bandholtz a la Universitat de Michigan, però vol parlar amb un arxiver de referència per poder planejar millor la visita. ¿Es tracta de l'única col·lecció a la Biblioteca Bentley que té a veure amb les Filipines a principis del segle xx? Quina seria la millor manera de consultar les col·leccions? Quina seria l'estratègia més eficaç? A l'Amàlia li agradaria que l'arxiu comptés amb una opció de xat en línia; només amb una mica d'ajuda podria completar la seva cerca d'una manera molt més eficaç. Ha de comprar el bitllet d'avió per aprofitar una oferta especial, però li caldria saber quant de temps necessitarà als arxius. Sempre li sembla que els correus electrònics que envia a l'arxiver de referència li plantegen més preguntes, i la tardança de les respostes fa molt difícil portar a terme una discussió amb l'arxiver.

En cursos i tallers introductoris, els arxiviers novells aprenen els tres significats del terme arxiu: l'arxiu com a lloc o edifici, l'arxiu com a material o font primària i l'arxiu com a unitat o agència administrativa. En el món digital actual, els contextos per als serveis de consulta varien. En concret, s'ha produït una alteració total de la ubicació, la sincronització i les relacions entre l'arxiver, l'usuari i el document. Això afecta l'accessibilitat de maneres diferents.

En primer lloc, es debilita la posició central de la sala de consulta com a contenidor primari dels serveis de l'usuari. En el passat, els arxiviers podien suposar que, en algun moment, l'arxiver, l'usuari i les fonts convergirien físicament. Certament, molts usuaris no han entrat mai en un arxiu, però les seves cartes i trucades telefòniques actuaven en representació seva. Ara, el concepte i els contextos dels serveis de consulta s'han ampliat. No es troben en cap ubicació física. Això s'ha assolit sobretot de manera virtual a Internet, a través de la multiplicitat de llocs web d'arxius<sup>14</sup>. Essencialment, moltes centrals de dipòsit han creat sales de consulta virtuals. Mai abans no s'havia disposat públicament de tanta informació arxivística, incloent-hi dades de contacte, descripcions de fons i fins i tot imatges de mostra dels fons bibliogràfics. Ara les biblioteques fan servir de manera regular el xat per als serveis de referència. Alguns arxius s'han plantejat aplicar el xat per oferir un millor servei als investigadors en un entorn en què es trobin còmodes (sobretot els doctorands).

En segon lloc, ha variat la sincronització dels serveis de consulta. Com Thomas J. Ruller observa al seu article "Open All Night", els usuaris d'Internet poden consultar els serveis arxivístics les 24 hores del dia els 7 dies de la setmana<sup>15</sup>. Els serveis de referència ja no han d'estar oberts només durant les hores d'oficina. L'arxiver de referència ja no està a l'espera d'alguna comunicació d'un usuari, sinó que, en comptes d'això, ha de planejar la preparació dels serveis per als investigadors a qualsevol hora, amb, o més probablement sense, l'assistència del personal de consulta dels arxius.

Això difereix fonamentalment de la preparació habitual de guies de matèries o de serveis d'informació sobre dipòsits, la creació de registres MARC (catalogació en format llegible per màquina) i la creació d'exploradors per a matèries específiques representades en una institució arxivística. Aquests productes són estàtics i sovint ja han caducat quan es publiquen. Els usuaris volen pàgines web dinàmiques, eines en temps real, encara que les anàlisis de pàgines web d'arxius han demostrat que en pocs casos ho són<sup>16</sup>. La personalització dels serveis de consulta s'està transformant en un servei més ampli dirigit a un públic objectiu. Gabrielle Blais i David Enns van identificar que això suposava un problema fins i tot abans de l'arribada dels ordinadors, i van destacar que l'èmfasi sobre el servei individualitzat ha desviat fins a un cert punt l'atenció dels arxiviers de la producció d'eines de cerca que són capaces de funcionar totes soles; és a dir, eines de consulta que responen a les

necessitats dels usuaris i no a les exigències administratives dels arxiviers i que faran disminuir la dependència de l'usuari envers l'arxiver<sup>17</sup>.

En tercer lloc, els arxiviers han estat massa temps preocupats només per l'ús de la informació arxivística definida per la ubicació, és a dir, continguda als arxius. A l'entorn digital, els serveis de referència ja no estaran vinculats als registres de forma física en el domini dels arxius. Més aviat, els serveis de consulta s'amplien per incloure registres que no es troben sota el control físic de l'agència d'arxiu, però sí encara sota responsabilitat arxivística. Els registres són registres d'arxius a causa del seu valor com a prova, i no a causa de la seva ubicació física<sup>18</sup>. Tanmateix, l'arxiu assumeix la responsabilitat dels registres (que pot incloure garantir-hi l'accés), independentment de qui en tingui la custòdia física. Encara que la literatura sobre els registres electrònics se centra en aquest tipus de disposició de postcustòdia, podria incloure qualsevol tipus de registres, en suport paper o electrònic, en contenidors, discs o calaixeres virtuals<sup>19</sup>. En aquest exemple, la consulta d'arxius es realitza independentment del temps i el lloc tant del servei com del registre.

Aquests canvis en les coordenades temporals i físiques dels serveis de consulta i l'ampliació de les responsabilitats de consulta per als arxiviers comporten una important reestructuració de les relacions entre els usuaris, els arxiviers de referència i les fonts. El sistema d'arxivament ja no es basa en la interacció directa entre l'usuari i l'arxiver<sup>20</sup>. En el passat, l'arxiver era decisiu en la mediació o la prestació de serveis de consulta, i actuava com un indicador dels límits. L'arxiver de referència servia de filtre, encara que suposo que a vegades també es podria dir que feia de censor. Per exemple, a l'entrevista de consulta l'arxiver ajudava l'investigador a perfilar la seva consulta, identificar la necessitat específica d'informació i separar el gra de la palla pel que fa a les col·leccions per consultar<sup>21</sup>. Durant el procés de consulta, l'arxiver ajudava a donar forma a la consulta perquè s'adaptés als continguts dels contenidors d'arxivament sota el seu domini. Un cop s'havia completat aquest procés, l'arxiver "obria" els contenidors per permetre-hi l'accés. Amb l'increment de la informació relativa a les col·leccions en línia i el nombre creixents d'imatges digitalitzades i de registres electrònics potencials disponibles a Internet, l'arxiver de referència ja no serà capaç de contenir l'accés com abans. L'arxiver de referència ha d'actuar com una clau d'ajustament dels límits. Com a resultat, el personal d'arxivament ha d'aprendre nous mètodes per ajudar els usuaris a accedir als continguts de les calaixeres i a desenvolupar altres tipus de serveis per satisfer les noves necessitats i expectatives dels usuaris, i promoure relacions harmonioses entre l'arxiver, l'avaluador i les eines d'accés. Per això és important per a l'accessibilitat examinar el context canviant dels usuaris o dels avaluadors.

Els arxiviers han de ser encara més conscients de com i quan s'usen els registres. Per exemple, en les teories de riquesa dels mitjans, els mètodes de comunicació se seleccionen d'acord amb l'ambigüitat de la decisió que s'està considerant o el tipus de coneixement necessari.

Segons les teories de riquesa dels mitjans, si un individu formula una pregunta ambigua –per exemple, quina és l'eficàcia d'una nova política d'avaluació de les relacions humanes–, és més probable que aquesta persona prefereixi una resposta expressada en una trobada personal, on el llenguatge corporal, el to de la veu i d'altres claus contextuais proporcionen significats suplementaris, redueixen l'ambigüitat i/o faciliten un marc interpretatiu per al destinatari. Les qüestions menys ambigües i rutinàries –com ara quina és la nova política d'avaluació de les relacions humanes– es responen més fàcilment si fem fonts documentals<sup>22</sup>. Aquest tipus d'avaluació ajudaria els arxiviers a comprendre com poden dissenyar millor els seus esforços i en quin aspecte convé concentrar les activitats de referència en l'àmbit virtual.

Els bibliotecaris han contribuït en gran mesura al tractament de l'accessibilitat a l'entorn digital. Els xats en línia i en temps real entre els bibliotecaris de referència i els investigadors són normals a les biblioteques acadèmiques i públiques dels Estats Units. Aquest tipus d'interacció no es coneix en el món dels arxius. Els bibliotecaris també han trobat maneres d'oferir serveis individualitzats als investigadors les 24 hores del dia els 7 dies de la setmana. Els investigadors que treballen de nit es comuniquen amb bibliotecaris de consulta que es troben a molts fusos horaris de diferència, de manera que els poden fer preguntes i rebre'n les respostes sincrònicament. Què significaria això per a arxius amb col·leccions diferents? Es podria arribar a aplicar aquest mètode a l'esfera dels arxius?

A més d'estendre les oportunitats per a la interacció amb els arxiviers de referència, també podríem pensar en les aplicacions automàtiques o informatitzades que oferirien diferents tipus de mediació i interaccions entre els investigadors. Posaré dos exemples. Què passaria si féssim dinàmic l'accés a les matèries en les eines de cerca en línia, de manera que els investigadors poguessin relacionar a la perfecció les col·leccions amb el tema corresponent? O, en una solució d'alta tecnologia, què passaria si els arxius seguissin l'exemple d'Amazon.com i oferissin un mecanisme que informés els investigadors sobre "les col·leccions que han agradat a d'altres investigadors". Aplicant aquest sistema adequadament, es podria protegir a més la identitat dels investigadors d'arxius. Amb això es podria fins i tot ajudar investigadors que fan recerques de tot tipus d'arxius. Per exemple, els investigadors que busquessin informació als arxius municipals sobre la història de casa seva es beneficiarien de la cerca de molts altres que haguessin fet aquesta activitat en el passat. A més, mitjançant la captura d'aquest coneixement del mateix sistema de l'arxiu, arxiviers i investigadors podrien crear un nou mètode d'aprenentatge d'organització als arxius, que beneficiaria l'accés, l'accessibilitat i el servei a l'usuari, i altres funcions d'arxivament com el desenvolupament i la valoració de la col·lecció. Aquestes formes més subtils de mediació proporcionen a l'investigador un valor afegit i una funcionalitat que no existia quan la informació arxivística es trobava en

format paper o quan només era disponible a les trobades personals amb l'arxiver de referència.

## Mètodes d'avaluació

A l'Amàlia li agradaria enviar un comentari a la persona que ha desenvolupat el curs, o parlar amb l'arxiver que ha dissenyat el sistema d'eines de cerca de la Universitat de Michigan. Hi ha moltes coses que encara li agradaria saber sobre aquests sistemes, però ha tingut problemes amb les interfícies. Ella i altres com ella tenen moltes idees sobre què podria fer aquestes eines més accessibles. Només caldria que tinguessin alguna manera de fer arribar els comentaris...

En un article de 1989 titulat "Evaluative Research in the Library and Information Field", Thomas Childers escriu: "*Evaluative research in the field is fragmented and noncumulative. And it is unsupported by the basic research that would permit wiser experimentation with programs*"<sup>23</sup>. Les seves paraules descriuen l'estat de la metrologia i l'avaluació actual en les centrals de dipòsit d'arxius i manuscrits. Si la manca de mesures estandaritzades d'avaluació i d'impacte ja era problemàtica a l'era del paper, a l'era digital la falta de metrologia multiplica aquest problema. Si els arxivers volen convertir els seus recursos en veritablement accessibles, cal que facin una avaluació per a la millora.

L'avaluació dels serveis dels investigadors i el mesurament estandaritzat d'investigadors (lliurament) són essencials per als arxius perquè l'avaluació és un component de la responsabilitat enfront de les organitzacions matriu. També estableix una organització més competitiva; facilita la planificació i la presa de decisions; mesura el servei que proporcionen les organitzacions d'informació; permet el *benchmarking* i la comparació amb institucions iguals; contribueix al desenvolupament d'un producte o servei que reflecteixi millor les necessitats dels investigadors o hi sigui més sensible. Encara que hi ha un consens general sobre el valor de l'avaluació a les ciències de la informació, la professió d'arxiver encara ha de desenvolupar uns fonaments sòlids per a l'avaluació i el mesurament. L'avaluació dels serveis d'ús i d'usuari és un mitjà de què disposen els arxivers per permetre que els usuaris els ajudin a incrementar l'accessibilitat de les fonts primàries.

## Conclusions

El viatge de l'Amàlia a Michigan va ser tant físic com cognitiu. No només va creuar un oceà físic, sinó també línies divisòries culturals i

intel·lectuals. Esperem que la informació que va trobar en línia, el seu correu a l'arxiver de referència i el curs en línia ajudessin l'Amàlia a comprendre els registres d'arxiu i els processos que s'utilitzen en la recerca d'arxius als Estats Units. Resumint, esperem que la informació fos més accessible. Però cap arxiver no ho ha preguntat i no ho sabem.

La nostra era hauria de ser la de l'accessibilitat als arxius. Disposem de la tecnologia i d'un meravellós contingut arxivístic que podem distribuir a escala internacional. La qüestió és si tenim la voluntat de fer que això passi, i si constitueix una prioritat per als arxiviers. L'ús de col·leccions té una importància central per a la comunitat arxivística. Afirmaria que aquesta és la funció arxivística més important. Tanmateix, és necessari incrementar-ne l'accessibilitat per incrementar-ne l'ús. Així que unim-nos en aquest intent, fem-ho per totes les Amàlies. Ens trobem a l'era de l'accessibilitat, no perdem les oportunitats que ens ofereix, i plantem cara tots junts als reptes.

## Notes

- 1 Online College Library Center, "Bibliographic records by source of cataloging", <http://www.oclc.org/worldcat/statistics/source.htm>.
- 2 Research Libraries Group, "RLG Archival Resources", [http://www.rlg.org/en/page.php?Page\\_ID=120&x=15&y=12](http://www.rlg.org/en/page.php?Page_ID=120&x=15&y=12).
- 3 California Digital Library, Online Archive of California, <http://www.oac.cdlib.org/>.
- 4 YAKEL, Elizabeth. "Encoded Archival Description: Are Finding Aids Boundary Spanners or Barriers for Users?". *Journal of Archival Organization*, 2004, vol. 2, núm. 1-2, 2004.
- 5 YAKEL, Elizabeth ; KIM, Jihyun. "MARC and EAD: Making Archival Surrogates Usable and Accessible", comunicació presentada a la Society of American Archivists Annual Conference, Boston, Massachusetts, 5 d'agost de 2004.
- 6 California State University – Fullerton, "The Historian's Toolbox: Skills for History Majors, Unit 3: Locate and Retrieve Primary Sources", [http://guides.library.fullerton.edu/historians\\_toolbox/unit3/Unit3.htm](http://guides.library.fullerton.edu/historians_toolbox/unit3/Unit3.htm).
- 7 YAKEL, Elizabeth; TORRES, Deborah A. "AI: Archival Intelligence and User Expertise". *American Archivist*, núm. 66/1 (primavera/estiu de 2003), pàgs. 51-78.
- 8 Vegeu per exemple: MARCHIONINI, Gary; DWIGGINS, Sandra; KATZ, Andrew; LIN, Xia. "Information Seeking in Full-Text End-User-oriented Search Systems: The Roles of Domain and Search Expertise". *Library and Information Science Research*, núm. 15 (hivern de 1993), pàgs. 35-69, i KIESTRÁ, Maaíke D.; STOKMANS, Mia J. W.; KAMPHUIS, Jan. "End-users searching the online catalogue: the influence of domain and system knowledge on search patterns". *The Electronic Library*, núm. 12 (desembre de 1994), pàgs. 335-343.
- 9 BASS, Randy. "The Garden in the Machine: The Impact of American Studies on New Technologies", disponible a l'URL <http://www.georgetown.edu/bassr/garden.html#rationale> (darrera consulta el 08/09/02).

- 10 Nota de la Traducció: "Un o més paràmetres el valor dels quals es deixa sense especificar quan el problema es trasllada al sistema de resolució de problemes". REITMAN, Walter R. *Cognition and Thought*. Nova York: Wiley, 1965, 141 pàgs.
- 11 Es poden trobar classes tutorial en línia en universitats com la Yale University, *Using Manuscripts and Archives: A Tutorial*, <http://www.library.yale.edu/mssa/tutorial/>, Berkeley, l'Auburn University: *Special Collections & Archives – Archival Tutorial*, <http://www.lib.auburn.edu/archive/user/>, la Rice University, *Using Archives: A Guide for Researchers*, <http://www.rice.edu/Fondren/Woodson/usingarchives.html>.
- 12 WINEBURG, Sam. *Historical Thinking and Other Unnatural Acts*. Filadelfia: Temple University Press, 2001.
- 13 ROBYNS, Marcus C. "The Archivist as Educator: Integrating Critical Thinking Skills into Historical Research Methods Instruction". *American Archivist*, núm. 64 (tardor/hivern de 2001), pàgs. 363-384.
- 14 Per a una llista de pàgines web d'arxius, vegeu "Repositories of Primary Sources", llista elaborada per Terry Abraham de la Universitat d'Idaho. Disponible a l'URL: <http://www.uidaho.edu/special-collections/Other.Repositories.html>.
- 15 RULLER, Thomas J. "Open All Night: Using the Internet to Improve Access to Archives: A Case Study of the New York State Archives and Records Administration". A: COHEN, Laura B.(ed.). *Reference Services for Archives and Manuscripts*. Nova York: Haworth, 1997, 162 pàgs.
- 16 Per a l'anàlisi de pàgines web d'arxius vegeu: DAVIDSON, Jenni; MCROSTIE, Donna. "Webbed Feet: Navigating the Net". *Archives and Manuscripts*, núm. 24 (novembre de 1996), pàgs. 330-351, i WALLACE, David A. "Archives and the Superhighway: Current Status and Future Challenges". *International Information & Library Review*, núm. 28/1 (març de 1996), pàgs. 79-91.
- 17 BLAIS, Gabrielle; ENNS, David. "From Paper Archives to People Archives: Public Programming in the Management of Archives". *Archivaria*, núm. 31 (hivern de 1990-91), pàg. 108.
- 18 Aquest punt de vista és molt diferent i oposat al de Luciana Duranti. Vegeu DURANTI, Luciana. "The archival bond". *Archives and Museum Informatics*, núm. 11/3-4 (1997), pàgs. 213-18.
- 19 La bibliografia relativa a la consulta i l'accés als registres electrònics ha augmentat recentment. A més de RULLER. "Open All Night...", vegeu, per exemple, dos articles de Margaret Hedstrom: HEDSTROM, Margaret. "How do archivists make electronic archives usable and accessible?". *Archives and Manuscripts*, núm. 26/1 (maig de 1998), pàgs. 6-22, i HEDSTROM, Margaret. "Electronic archives: integrity and access in the network environment". A: *Networking in the Humanities: Proceedings of the Second Conference on Scholarship and Technology in the Humanities held at Elvetham Hall, Hampshire, UK, 13-16 April, 1994: Papers in honour of Michael Smethurst for his 60th birthday*. Londres: Bowker-Saur, 1995, pàgs. 77-95. Vegeu també: HULL, Theodore J. "Reference services for electronic records in archives". *Reference Librarian*, núm. 56 (1997), pàgs. 147-60, i HULL, Theodore J.; ADAMS, Margaret O. "Electronic communications for reference services: a case study". *Government Information Quarterly*, núm. 12/3 (1995), pàgs. 297-308.
- 20 Es tracta d'una reformulació i un aclariment de la relació posada en relleu per PUGH, Mary Jo., "The Illusion of Omniscience: Subject Access and the Reference Archivist". *American Archivist*, núm. 45/1 (hivern de 1982), pàg. 36. Per a una actualització recent sobre la decadència de la intermediació, vegeu: MUNN, Edwidge; RIOUX, Denise. "La

référence: une fonction archivistique à part entière". *Archivaria*, núm. 45 (primavera de 1998), pàg. 109.

- 21 El procés de referència i algunes de les teories que es troben al darrere d'aquest procés es discuteixen amb profunditat a: GAGNON-ARGUIN, Louise. "Les questions de recherche comme matériau d'études des usagers en vue du traitement des archives". *Archivaria*, núm. 46 (tardor de 1998), pàgs. 86-102.
- 22 DAFT, Richard L.; LENGEL, Richard H. "Information richness: A new approach to managerial behavior and organizational design" *Research in Organizational Behavior*, núm. 6 (1984), pàgs. 191-233.
- 23 N. de la T.: "La recerca d'avaluació en aquest àmbit està fragmentada i no és acumulativa. A més, no compta amb l'assistència de la cerca bàsica que permetria una experimentació més assenyada amb programes" CHILDERS, Thomas. "Evaluative Research in the Library and Information Field". *Library Trends*, vol. 38, núm. 2 (1989), pàg. 264.

## Resumen

La autora ahonda en el concepto de accesibilidad y las condiciones que la hacen posible. En los años noventa, los archivos dejan la época de la descripción para entrar en la del acceso; en efecto, los productos documentales disponibles en línea han experimentado un crecimiento exponencial, al igual que las páginas web de los centros de archivos que proporcionan información de fondos y colecciones, fondos enteros digitalizados, herramientas de investigación en línea... Pero «acceso» no es sinónimo de «accesibilidad». La accesibilidad incluye los procesos cognitivos que el investigador o usuario debe hacer suyos para comprender toda la información archivística que los medios le proporcionan. La autora analiza cuatro factores que hacen posible la accesibilidad: los instrumentos de investigación, la formación de los investigadores, los servicios archivísticos y los métodos de evaluación. 1) Los instrumentos de investigación: es preciso que los motores de búsqueda recuperen de una manera diferenciada la información de contexto y la información de contenido; presentación de la información de acuerdo con los principios cognitivos y argot archivístico transparente y autodescriptivo. 2) La formación de los usuarios, que requiere tres formas de conocimiento: el conocimiento del tema o materia, la alfabetización digital y la formación en los principios y normas de la archivística. 3) Los servicios archivísticos: cómo solucionar las dudas y acotar las búsquedas de los usuarios sin el archivero de referencia. Posibilidad de introducir webs dinámicas y herramientas en tiempo real, como los chats que posibilitan la interacción con los archiveros de referencia. 4) La evaluación de los servicios: arbitrar sistemas de medidas estandarizadas para evaluar los servicios.

## Résumé

L'auteur se penche sur le concept d'accessibilité et sur les conditions qui la rendent possible. Dans les années quatre-vingt-dix, les archives quittent l'ère de la description pour celle de l'accès. Les produits documentaires disponibles en ligne connaissent une croissance exponentielle, de même que les pages Web fournissant des renseignements sur fonds et collections d'archives, les fonds entièrement numérisés, les moteurs de recherche... Mais « accès » n'est pas synonyme d'« accessibilité ». Cette dernière comprend en effet les processus cognitifs que le chercheur ou l'utilisateur doit s'approprier pour saisir les tenants et les aboutissants de l'information archivistique que les médias lui fournissent. L'auteur analyse quatre facteurs susceptibles de faciliter l'accessibilité : les instruments de recherche, la formation des chercheurs, les services archivistiques et les méthodes d'évaluation. 1) Les instruments

de recherche : les moteurs de recherche doivent établir une distinction entre l'information de contexte et l'information de contenu ; présentation de l'information conformément aux principes cognitifs, et jargon des archives transparent et auto descriptif. 2) La formation des usagers, qui requiert trois formes de connaissance : connaissance du thème ou de la matière, alphabétisation numérique et formation aux principes et normes de l'archivistique. 3) Les services archivistiques : comment débrouiller et délimiter les recherches des usagers sans l'archiviste de référence. Possibilité de mettre en œuvre des sites Web dynamiques et des outils en temps réel, tels les 'chats' qui facilitent l'interaction avec les archivistes de référence. 4) L'évaluation des services : arbitrer des systèmes de mesures standardisées pour évaluer les services.

## Summary

The author takes a close look at the concept of accessibility and the conditions that make it possible. Archives left the era of description and entered into the era of access in the 1990s. There has been an exponential growth of document-related products available online, with archive websites that provide information about their collections, entire collections that have gone digital, and online research tools. But 'access' is not synonymous with 'accessibility'. Accessibility includes the cognitive processes the researcher or user must use to understand all the archival information provided by the media. The author analyses four factors that make accessibility possible: research tools, researcher training, archival services, and assessment methods. 1) Research tools: search engines need to retrieve context information and content information in a differentiated way; presentation of information according to cognitive principles, and transparent and self-descriptive archival jargon. 2) Training of users, which requires three forms of knowledge: knowledge of the subject matter, digital alphabetisation, and training in archival principles and rules. 3) Archival services: how to resolve doubts and refine user searches without the reference archivist. Possibility of including dynamic websites and real-time tools, e.g. chats which make interaction with reference archivists possible. 4) Assessment of services: arbitrating standardised measurement systems to assess services